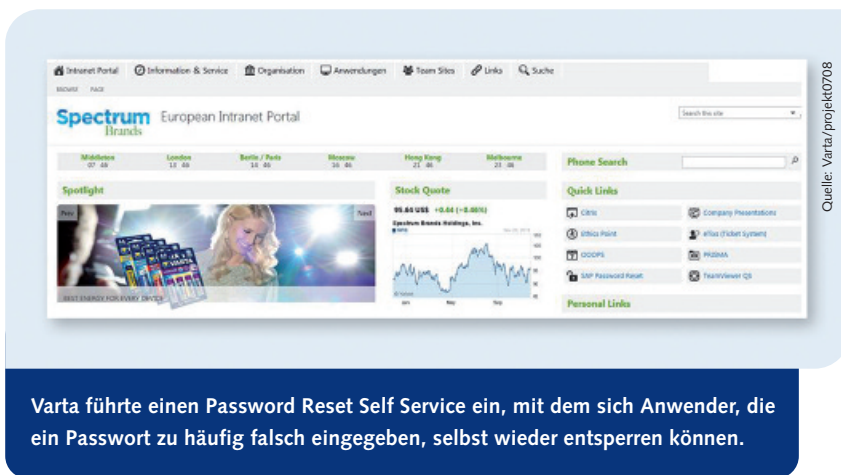


# Automatisiertes Entsperren und Zurücksetzen entlastet den IT-Support

Dass der IT-Support gesperrte SAP-Anwender wegen falsch eingegebener Passwörter freischalten und das jeweilige Kennwort zurücksetzen muss, kommt in Unternehmen täglich mehrfach vor. Problematisch wird es für den Anwender jedoch dann, wenn er den Reset außerhalb der Zeiten benötigt, in denen ihm der Support zur Verfügung steht. Mit dieser Herausforderung sah sich die Varta Consumer Batteries GmbH & Co. KGaA konfrontiert. Mit einem Password Reset Self Service hat sie diesen Vorgang automatisiert und ihren IT-Support entlastet.



Varta führte einen Password Reset Self Service ein, mit dem sich Anwender, die ein Passwort zu häufig falsch eingegeben, selbst wieder entsperren können.

Die Varta Consumer mit Sitz in Ellwangen gehört heute zum amerikanischen Mischkonzern Spectrum Brands, der in Europa und im Nahen Osten verschiedene Tochterfirmen unterhält. Neben der Produktion von Batterien und elektronischen Geräten ist Varta Consumer für die IT dieser Tochterunternehmen von Spectrum Brands verantwortlich. Das Unternehmen verwaltet rund 2.300 User in 17 SAP-Systemen. Varta suchte nach einem Password Reset Self Service, mit dem sich Anwender, die ein Passwort zu häufig falsch eingegeben haben und deshalb vom System gesperrt werden, selbst wieder entsperren können. Sobald ein SAP-Benutzer auf diese Weise gesperrt worden war, musste er bislang per E-Mail den IT-Support kontaktieren und um die Zurücksetzung des alten Passworts sowie die Zusendung eines neuen Kennworts bitten.

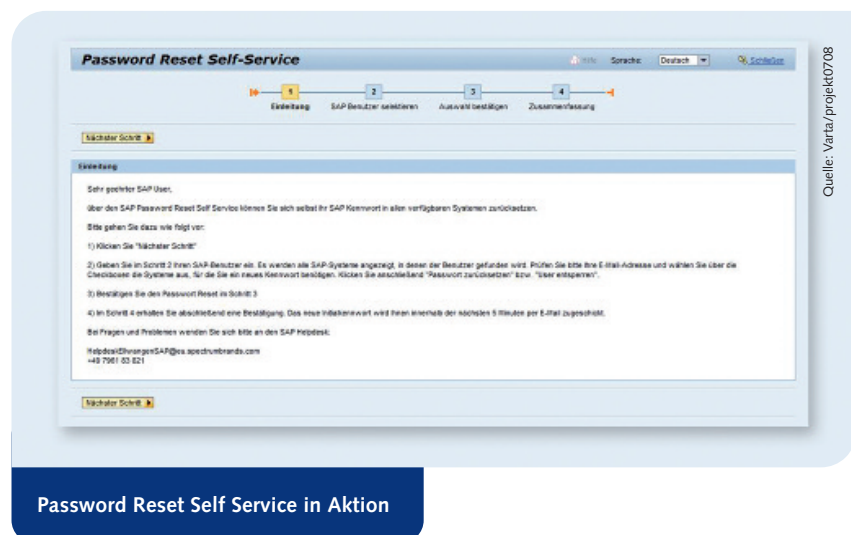
Der Self Service sollte diese Helpdesk-Anfragen reduzieren und so den IT-Support entlasten, der sich monatlich um

durchschnittlich 130 Passwort-Resets kümmern musste. Hinzu kommt, dass den Anwendern der Support nur werktags zwischen 8 und 17 Uhr zur Verfügung steht, sodass es außerhalb dieser Zeitspanne oder am Wochenende generell nicht möglich war, ein Kennwort zurücksetzen zu lassen. Das stellte sich ins-

besondere für Mitarbeiter im Außendienst, die häufiger auch am Wochenende arbeiten, als Hindernis dar. Gleiches gilt für Produktions-, Logistik- und Lagerstandorte, in denen im Dreischichtbetrieb rund um die Uhr gearbeitet wird.

## Zentrale Installation im ZBV-System

Aufgrund der komplexen IT-Systemlandschaft von Varta kam eine Single-Sign-on-Lösung aus Kostengründen nicht in Frage. Auch ein eigenentwickelter Password Reset Self Service schien kein gangbarer Weg, da es zwar nicht am Know-how, dafür aber an der Zeit für die Entwicklung einer solchen Lösung fehlte. Also sondierte Varta den Markt und suchte nach einem Anbieter, der bereits im Bereich Password Reset Self Service in Zusammenhang mit SAP Erfahrung besaß. Hierbei wurde Wert auf eine zentrale Installation im ZBV-System gelegt, wodurch sich die User ihre



Password Reset Self Service in Aktion

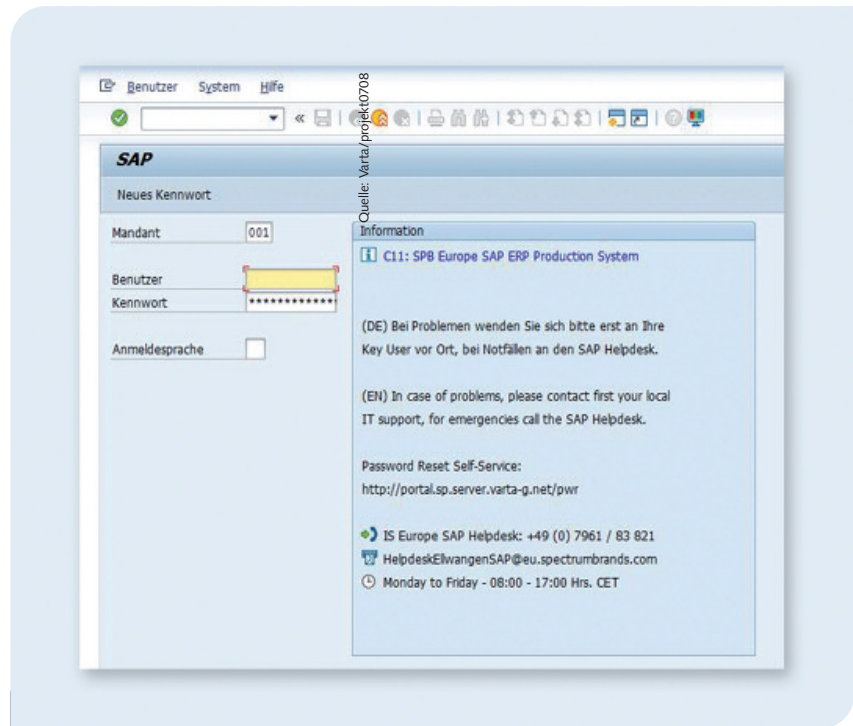
Passwörter in allen angeschlossenen SAP-Systemen zurücksetzen können.

So stieß das Unternehmen auf das Add-on „PWR für SAP NetWeaver“ des IT-Dienstleistungs- und Beratungsunternehmens projekt0708, das sich auf „SAP ERP Human Capital Management“ (HCM) spezialisiert hat.

Das Add-on setzt bei einer Reset-Anfrage das Passwort zurück und generiert ein Initialkennwort für den SAP-Benutzer, das ihm an die im SAP-User fix hinterlegte E-Mail-Adresse zugeschiekt wird. Allgemein bekannte Passwörter wie „init“ oder „winter01“ werden bei der Generierung des Initialkennworts ausgeschlossen. Stattdessen nutzt PWR die Password Policy des Unternehmens. Auf die Möglichkeiten, den Self Service mit SSL zu verschlüsseln oder die Sicherheit durch eine Reihe von vordefinierten Abfragen zu erhöhen, verzichtete Varta. Kritische Benutzer wie SAP- oder DDIC-User waren von vornherein vom Reset-Prozess ausgeschlossen.

### Systemverfügbarkeit und Mitarbeiterzufriedenheit gesteigert

Das Tool wurde komplett vom Auslieferungszustand übernommen, die Implementierung erfolgte reibungslos innerhalb von drei Tagen. Es wurde lediglich eine Auswertungsmöglichkeit über die einzelnen Reset-Vorgänge ergänzt, aber auch diese Funktion gehört inzwischen zum Standard des Tools. Der SAP-Benutzer gelangt im Fall der Sperrung oder eines Resets über einen zu kopierenden Link auf eine Webseite im Intranet, die detaillierte Informationen über den Reset-Prozess bereithält. Dort klickt er auf den Link für das entsprechende SAP-System



Der SAP-Benutzer gelangt im Fall der Sperrung oder eines Resets über einen zu kopierenden Link auf eine Webseite im Intranet, die detaillierte Informationen über den Reset-Prozess bereithält.

und bestätigt den Vorgang. Nach spätestens fünf Minuten erhält der Nutzer eine E-Mail mit dem Initialkennwort, das er in die SAP-Anmeldemaske hineinkopiert. Zuletzt gibt sich der Nutzer ein neues Passwort und kann die Arbeit fortsetzen. So kann der Prozess, der sich früher bis zu einer halben Stunde hinziehen konnte, innerhalb von fünf Minuten abgeschlossen werden.

Für die 2.300 SAP-Nutzer fertigte Varta ein Handbuch zur Einführung in den Password Reset Self Service an. Rückfragen zur Benutzung gab es in den ersten

Wochen nach Go Live so gut wie keine. Das Tool wird positiv aufgenommen, weil viele solcher Reset-Prozesse aus dem Intranet bereits bekannt sind. Dies hat nicht nur eine erhöhte Mitarbeiterzufriedenheit zur Folge, sondern auch eine gestiegene Systemverfügbarkeit, da die Mitarbeiter problemlos auch außerhalb der regulären Supportzeiten ihre Kennwörter zurücksetzen können. Heute werden mit PWR bei Varta pro Tag im Schnitt zwölf Passwort-Resets durchgeführt – jetzt allerdings ohne dass IT-Mitarbeiter eingreifen müssen. (Marc Hankmann/ap) @